

次世代を見越した業務支援ツール <特別編>

## 家電販売店向けの顧客総合販売管理ソフト「羅針盤」の機能

# 顧客情報がGoogleマップと連動 リモートサポートで導入後も安心



### ここがポイント!

- NTTハローデータとGoogleマップの連動で顧客情報をより詳しく把握
- 各伝票のコピー機能を追加
- リモートサポートシステムで導入後のフォローも万全

DBM(データ・ベース・マーケティング)を駆使して顧客満足度を高める活動を展開している地域店店主に朗報だ。

メディアネットワークジャパン(東京都北区・03-3906-3561)の経営情報販売管理システム「羅針盤」シリーズが、11月27日からバージョンアップした。羅針盤は、さまざまな角度から顧客情報を管理し、お客のソリューションを解決できる地域店経営に特化したソフトである。

羅針盤のバージョンアップは、CD-ROMで更新情報をアップグレードする方法のほか、WEBから更新プログラムをダウンロードする方法がある。いずれもパソコン画面に表示される手順に従って進めば、数分でバージョンアップが完了する。

もちろん、羅針盤を新規で導入する場合は最新バージョンなので、バージョンアップする必要はない。

それでは、バージョンアップされた羅針盤(表参照)の中でも、主要な3点をピックアップして紹介していこう。

## NTTハローデータとGoogleマップ連動

まず、大きく進化したのが顧客マスターの地図表示に、Googleマップと連動した機能だ。

従来の地図表示機能は、地図情報を定期的に更新しなければ、最新の情報を得ることが難しかった。しかし、Googleマップと連動したことで、インターネットの環境があれば、いつでも最新のGoogleマップが簡単に呼び出せる。

使い方は、従来の地図表示機能と一緒だ。顧客マスターの中にある「地図ボタン」をクリックするだけで、顧客マスターに登録してある住所をキーワードにGoogleマップが表示される。初めてのお客宅に訪問する際でも、リアルタイムに地図を出力する事ができるのでアルバイトやパートの店員でも安心して訪問する事ができる。

さらに、羅針盤上級者ともなれば、従来より標準搭載されていた画像加工作成機能「RMAP」と組み合わせて使用できる。例えば、Googleマ

### ●表 羅針盤の主な変更点

1	GoogleMap表示を追加
2	伝票のコピー&貼り付け機能を追加
3	伝票内の明細行のコピー&貼り付け機能を追加
4	リモートサポートプログラムをトップメニューから起動
5	電子メール項目の入力文字数を128文字に拡張
6	伝票の消費税の端数処理に「切り捨て処理」を追加
7	伝票の差額残金額を加算して計算できる機能の追加
8	消費税が伝票単位で計算できる
9	キーコード選択時に文字検索欄を追加
10	会員カード作成欄にメッセージ入力項目追加
11	条件検索欄に入力項目数を追加
12	簡易現金出納帳の印刷向きを横向きに
13	RFM分析の最新購買日が4桁まで入力可能
14	RFM分析のランクおよびRFM値転記の補強強化
15	バーコード印刷など使用する印刷ドライバの更新
16	「貼付」ボタンの補強強化
17	オンラインマニュアルの追加補強強化

ップ上に、お客宅の写真や納品した家電の画像などを貼り付けると、オリジナルの顧客マップが完成する。

次に、羅針盤の大きな特徴でもある「CTI(Computer Telephony Integration)機能」のデータが、10月から最新のものに更新された。

CTI機能は、電話番号を表示するナンバーディスプレイ機器類と顧客情報がリンクする機能。電話コールが鳴る前に、電話を掛けてきた相手の顧客データを自動的にパソコン画面に表示する。

例えば、新規客が自店に問い合わせしてきた場合、CTIプログラムの登録データと合致すれば、顧客情報や登録住所がパソコン画面に表示され、即そのまま新規客を顧客登録すれば、地図も表示されるという優れたものだ。

新しく更新されたデータは、全国の電話番号登録データベース「NTTハローデータ」である。CTIに最新(2012年10月発売)の全国電話番号データベースが取り込まれたのだ。

そして、最新のCTIと先述したGoogleマップの連動で、顧客の詳細情報がさらにタイムリーに



▲電話着信からGoogleマップ表示までスピーディになった

管理できるようになった。

## 伝票のコピー機能 スピーディな作成が可

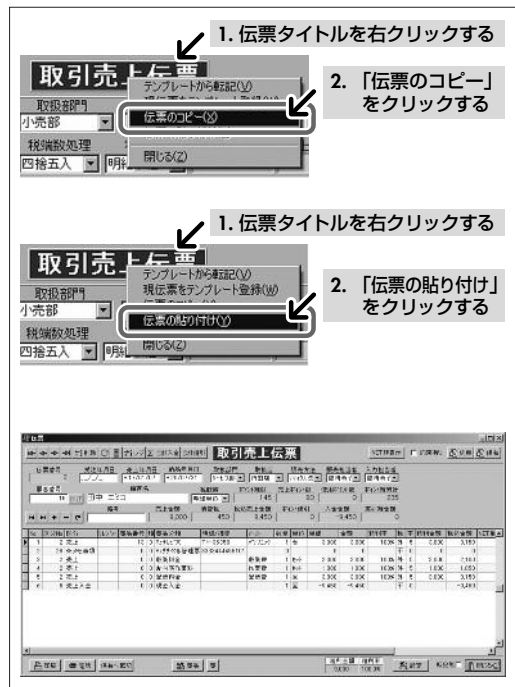
次に、羅針盤で作成する各伝票のコピーと貼り付けが簡単にできるようになった。

新しい使い方は簡単で、ワードやエクセルでコピー貼り付けができれば誰でも使いこなす事が可能となる。コピー元の伝票を開いた際に、伝票のタイトルをクリックして伝票のコピーを選ぶだけだ。コピー元を閉じて新規伝票または、貼り付けしたい伝票を開いて貼り付ける。

この伝票のコピー機能は、同じ注文を定期的に受発注して伝票作成をする時に便利だ。

また、可能になったコピー機能は伝票だけではない。伝票内の明細行ごとのコピーも可能である。手順は上記と同じだ。

工事の部材など、よく使う項目を複数の伝票にわたって記載したいときに便利だ。伝票のコピー機能は、伝票作業の時間短縮に大きく貢献す



るだろう。なお、対象の伝票は羅針盤で作成が可能な「取引売上伝票」、「受注伝票」、「預り伝票」、「見積伝票」だ。羅針盤が全国の電器店に選ばれている理由も、こういった地域店の現場の声に耳を傾けているからだろう。

## 操作の悩み解消の リモートサポート

羅針盤サポートセンターは、丁寧な説明や質が高いアフターフォローで評判が高い。しかし、万全なサポートがあっても、問題が複雑化し電話などでの解決が困難な場合がある。そこで、今回のバージョンアップでリモートサポートシステムの提供を正式に発表した。

羅針盤の設定や操作方法が分からないなどの困りごとや、ソフトが正常に動作しないなどのトラブルを、羅針盤のサポートスタッフがパソコンの遠隔操作でフォローするというものだ。電話だけのサポートとは違い、ユーザーのパソコン画面をインターネット経由で操作しながらサポートするので、難しい操作や説明は不要である。

## ●図 羅針盤のリモートサポートシステム

オペレーターがユーザーのパソコンを遠隔操作してフォローする「リモートサポートシステム」



新しい羅針盤では、そのリモートサポートプログラムがトップメニューから起動できるようになった。利用する場合、インターネット接続を確認してからサポートセンターに連絡する。

羅針盤のスタート画面にある「リモートサポートボタン」を押してIDとパスワードを入力。サポートセンターからの許可を得ると、手元のパソコンを遠隔操作するサポートプログラムが開始される。

パソコンの遠隔操作と聞くと、安全性の問題を懸念するユーザーもいるだろう。しかし、羅針盤には、リモートサポートを実施するたびに発行される接続番号を毎回変更して利用するため、十分なセキュリティーを確保している。データの盗聴や改ざん、なりすましなどの心配はない。

羅針盤の魅力は、ユーザーからの声を反映した製品づくりだ。実際に使用しているユーザーの不満点を常にフィードバックし、より良いソフトへと進化させている。今回のバージョンアップを機に、羅針盤への理解を一層深めてほしい。

今後も、激動の家電業界で、顧客満足度を高めた磐石の経営を展開するために不可欠なツールとして羅針盤は進化していこう。